

全渠道订单管理系统说明书

V1.0

上海浪沙信息科技有限公司

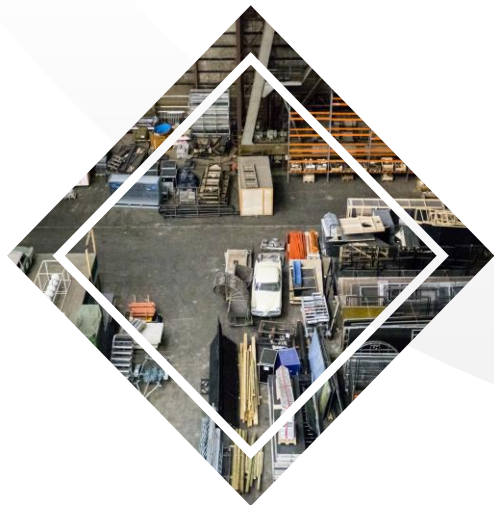
RUNSA
浪沙科技

01 / 概览-全渠道管理系统的价值

在新零售环境下，顾客订单不再只由单一的销售平台产生，所有渠道都可以进行消费转化，各个渠道均会产生顾客订单，如终端POS、电商平台、微信、小红书、直播平台、小程序等等。由统一的订单中心对订单进行管理，可以实现对全渠道订单的高效处理、提高作业效率、订单全流程监控，同时降低管理成本。



01/ 概览-全渠道管理系统的核心三要素



库存



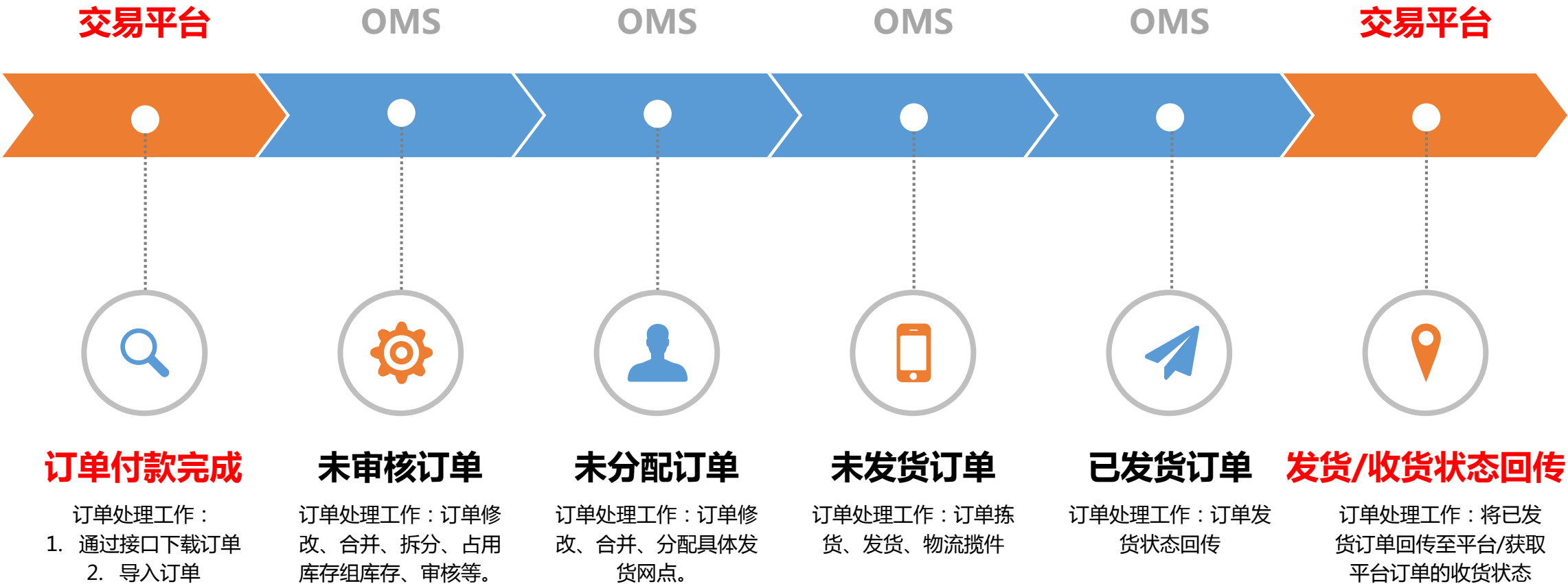
订单



结算

全渠道管理的核心请牢记三点，**始**于订单，**终**于结算，**根**在库存

02/ 订单管理-订单流转全景图（包含唯品会JITX流程）



02/ 订单管理-订单退单流转全景图



02/ 订单管理-唯品JIT订单流转全景图



02/ 订单管理-平台对接

已对接平台清单：云镜店、淘宝/天猫、京东、有赞、拼多多、云集直发、云集代销、苏宁、苏宁特卖、网易考拉、网易考拉直发、寺库、必要商城、当当、奥莱购、爱库存、TST、奥康商城、环球捕手、贝店/贝仓、魅力惠、喵街、蘑菇街、1688、达令家、好衣库。

对接平台的链接（复制到钉钉应用打开）：

<dingtalk://dingtalkclient/page/link?url=https%3A%2F%2Fnotes.dingtalk.com%2Fdoc%2FKrwmPZJQDyMD2z79%3ForgId%3D41509028%26ddtab%3Dtrue>

02/ 订单管理-平台对接-基础资料

商品资料上架方式：在交易平台管理后台上架商品，包含图片、浪沙条码ID（商品编码）、商品详情等内容，浪沙通过接口将商品资料传输到浪沙中台，通过浪沙条码进行关联对照。

商品资料传输模式：定时接口获取平台的商品资料（包含商品ID，条码ID，商品名称，商品状态（仅淘宝））。

特殊案例：

非套餐：（乐申的配镜业务）

- 在淘宝交易平台上架商品明细、图片、条码（非浪沙条码）；
- 顾客下单后，客服会根据顾客购买的套餐修改订单备注包含：镜架货号+镜片+度数+瞳距+赠送商品；
- 业务根据客服的备注内容在电商系统修改订单明细；

赠送鼻托2对 D912206-黑色 +柯达柯阅佳1.56非球面 右眼-100 左眼-75 瞳距73

套餐：（乐申：太阳镜套餐。泰普：床品套餐）

- DRP分销系统A2535维护套餐号以及套餐明细，套餐号为交易平台的商品编码；
- 电商系统获取订单时，根据套餐号自动转成套餐明细货号；

序号	套餐号	组合名称	数量	关联产品货号	关联产品名称	关联规格	备注	属性	合计	价格	起始时间	终止时间	备注1	备注2
1	D2001-C1+D5919-C2	D2001-C1+D5919-C2	1	D2001-C1	套片玫瑰金框偏光绿	999999-01		套餐			2020/05/29 00:00	3000/01/01 00:00		
2	D2001-C1+D5919-C2	D2001-C1+D5919-C2	1	D5919-C2	玫瑰金	999999-01		套餐			2020/05/29 00:00	3000/01/01 00:00		

02/ 订单管理-平台对接-订单&库存&销售回传

订单下载：

1. 平台通过MQ传输平台单号给到浪沙，浪沙根据平台单号获取订单明细；例如天猫、淘宝
2. 浪沙定时主动从平台拉取订单明细；例如京东
3. 第三方商城主动将订单推送至浪沙；例如客户的官网、微商城；

库存传输：**唯品购物车会锁定库存，浪沙未对接；**

非大促期间：每天凌晨定时全量同步（不建议走全量同步，调用天猫的库存接口，目前按照调用数据量收费），其他时间段增量同步。

1. 增量传变化量：同步非当前渠道销售占用的库存变化量；例如天猫
2. 增量传全量：同步非当前渠道销售占用后的库存组全量库存；例如京东

双11大促期间：断开库存同步接口，采用库存占用单或者独享库存（电商仓专供专店）的模式；

订单发货回传模式：

1. 按照商品行回传，例如天猫、淘宝；部分发货完成，平台订单可以区分显示已发货和未发货商品；
2. 按单回传，不传明细，例如京东，网易考拉；
3. 按照商品行+数量回传，例如当当，爱库存；

订单收货模式：

1. 按单收货方式；

订单取消模式

1. 按单取消；
2. 商品行取消；

02/ 订单管理-订单流转单据和库存变化

单据类型	订单			退单	
单据状态	未审核	已分配	已发货	同意申请	已收货/已退款（2选1）
中台生单	中台生成“未审核”状态的订单，进行库存组分配【订单管理-未审核】	中台订单分配到具体交付网点，状态为“已分配”【订单管理-未发货】	中台订单状态为“已发货”【订单管理-已发货】	中台生成“申请中”的退货单【退单管理-申请中】	中台退货单状态变成“已收货”或者“已退款”【退单管理-已收货/已退款】
DRP生单	产生“预售”类型的销售单【AB54.POS单据管理】菜单查询	产生交付单【A46F.发货通知】，发货方为交付网点，收方为销售网点/转销网点；	1、DRP产生确认的跨区调拨单【A4A4.跨区单管理】，发货方为交付网点，收方为销售网点/转销网点；中间关联的单据自动根据跨区调拨单的收方关系自动生成。 2、产生“预转”类型的销售单【AB54.POS单据管理】菜单查询 3.交付网点和销售网点相同，不生成跨区调拨单。	产生提交状态的店退仓申请单	系统支持按照以下两种情况生单：已收货并已退款/已收货未退款 1、产生跨区调拨单【A4A4.跨区单管理】，发方为销售网点，收方为收货网点，中间关联的单据自动根据跨区调拨单的收方关系自动生成。 2、产生“退货”类型的销售单，【AB54.POS单据管理】菜单查询
库存变化	分配库存组之后，通过中台订单预占用库存组库存，库存组共享可用库存减少【库存组库存查询报表】	订单分配到具体交付网点，通过交付单占用交付网点的库存，扣减交付网点可配存；	释放交付单占用的可配存库存； 通过跨区调拨单和预转类型销售单扣减实物库存；		收货网点实物存增加

已收货并已退款：这种情况生单占多数，可以解决财务对账问题，但是已收货和已退款存在时差，商品已经退到仓库，系统中未体现退货单据，库存存在账实不符差异；

已收货未退款：可以解决时差导致库存账实不符问题，如果收货和实际退款跨月，财务对账会不平；一般对接WMS系统的客户都采用这种模式，保证WMS库存的准确性。

02/ 订单管理-订单修改

订单下载下来以后，会对订单有一系列的修改动作。

1. 标记为手动：操作后订单状态将不再与交易平台（如天猫后台，京东后台等）进行交互，即标记为手动之后，电商系统做了发货，交易平台状态也不会同步更新，需要两边系统单独操作
场景：1、订单被客服人员在交易平台操作发货，继续使用浪沙电商发货时会报订单已发货的错误提示，需要标记手动；
2、存在部分平台的订单（如京东平台），电商系统拆分后分多单发货，平台只能接收第一张回传单的结果，之后的单回传需要标记手动
2. 取消：操作后订单置为取消状态（即作废），做错单据或者无需发货，不再进行业务流转（一旦取消则状态不可逆，无法再更改为正常状态）。
3. 订单下载：正常走自动下载，1分钟内自动接入到浪沙系统，特殊情况下，可通过手动下载的方式获取订单；
4. 订单导入，未对接平台的订单导入方式；
5. 导入补发赠品，需要给顾客补发赠品，可直接使用该功能，只需维护订单号（系统中存在的订单）和赠品信息，导入成功后生成未审核状态的赠品单，再进行正常的分配、拣货、发货操作。
6. 平台上修改了收货地址、卖家备注和平台旗帜（平台旗帜目前仅接收天猫平台的旗帜），电商系统自动接收并更新，并在订单状态栏进行提醒。
7. 批量操作，修改二次备注。未审核、未分配和未发货标签下，下拉批量操作可点击修改二次备注按钮，给订单添加备注信息。
8. 批量操作，修改平台旗帜。未审核、未分配和未发货标签下，下拉批量操作可点击修改平台旗帜按钮，给订单添加旗帜标示，便于区分订单类别（订单进入系统后，平台上的旗帜若变化系统不会更新）
9. 批量操作，修改单据类型。未审核、未分配标签下，下拉批量操作点击修改单据类型，可将订单定义为某一类型，方便区分操作（虚拟发货类型只在未审核标签下可选）
虚拟发货：订单实际并不发货，需要将单据类型改为虚拟发货（只有库存组为空的订单才允许标记虚拟发货），DRP不生单；
10. 批量操作，修改物流公司。未审核、未分配和未发货标签下，下拉批量操作可点击修改物流公司按钮，操作物流公司/物流时效/运费结算的修改（选择物流公司支持模糊匹配）
11. 批量操作，替换商品明细。以前用于刷单业务场景，批量调整为虚拟货号，现在不推荐，统一将单据类型改为虚拟发货；
12. 批量操作，修改转销店铺。线上的订单，但是销售业绩需要计算在线下店铺，此需求可以通过修改转销店铺解决，发货后生成的转销店铺的销售
13. 批量操作，增加活动赠品。顾客已下的订单需要添加赠品，可通过此按钮操作。
14. 库存释放，
 1. 订单暂时不发货，优先把库存安排给其他订单发
 2. 订单为刷单业务，实际并不发货，需要将单据类型改为虚拟发货（只有库存组为空的订单才允许标记虚拟发货）

02/ 订单管理-订单合并

功能背景：因买家在平台下多张订单，即多张订单收货地址、收货人、收货人手机等信息相同，卖家为节省物流费用，会将此类订单合并后发货。一般合并又分为自动合并和人工合并。

➤ 自动合并条件

1. 库存组不一致的订单不允许合并
2. 未审核、已审核、分配失败的单据允许合并
3. 其他状态不允许合并
4. 拦截状态的订单不允许合并
5. 异常状态的订单不允许合并
6. 货到付款的订单不允许合并
7. 自动与手动订单不允许合并
8. 如下信息相同允许合并：1) 销售网点 2) 库存组 3) 收货人、省、市、区、地址、手机号码、固定电话 4) 送货方式

➤ 订单自动合并任务

1. 自动合并必须满足合并条件的8个条件；
2. 开启如下任务 (A0079) (A0025)；
3. 注意，因为未审核的订单才能合并，所以如果使用了“自动审核”功能，时间是否要调长；

➤ 人工合并

1. 自动合并只能合并未审核的订单，如果不同状态的订单也需要进行合并，可以通过合并单据查询来处理，在报表里可以查询到符合合并条件的订单，需要合并的单据，库存释放后手工进行合并即可。

02/ 订单管理-订单拆分

功能背景：因买家在平台下单后，因一些原因会需要把订单拆分开来进行发货，场景如下：

➤ **场景：**

1. 应顾客要求需要发到不同的地址；
2. 其中一件暂时不能发货，优先安排另一件先发；
3. 其中一件顾客不想要了；

➤ **拆分控制说明：**

1. 订单拆分后，生成两张新的订单，状态为未审核，平台单号与原订单一致，系统单号生成新单号，原单号显示原订单的系统单号，原始订单状态更新为已拆分；
2. 订单拆分后，自动释放原订单库存，新单重新预分配占库存；
3. 货到付款的订单不允许拆分；

02/ 订单管理-订单审核

功能背景：从平台下载订单下来后，需要对订单进行审核，才能流转到后期流程。目前支持手工审核和自动审核两种。

➤ **自动审核的约束条件：**

1. 订单已下载时长；
2. 订单总金额小于X元；
3. 商品折扣；
4. 留言备注，卖家，买家；
5. 反审核过得单据；
6. 非货到付款；
7. 含赠品；
8. 特殊收货地，自定义设置；

➤ **订单审核需满足如下条件：**

1. 未审核 (t1.current_status=0)
2. 有库存组 (isnull(t1.stock_group,"")<>")
3. 无异常 (isnull(t1.bz8,"")="")
4. 非拦截 (isnull(t1.pause_types,"")="")
5. 非锁定 (isnull(t1.lockyhid,"")="")
6. 符合审核策略 (策略启用，生效网点启用，策略内容)
7. 任务开启 (A0005、A0011)
8. 有订单整理 (dzl=0) 核对订单是否有非法信息，如非法条码，非法收货地址 (特殊符号)，存在非法信息不允许审核

02/ 订单管理-订单路由分配策略

主策略：

1. 匹配度高优先：根据订单明细匹配分配率高的网点
2. 总部仓库优先：drp中A221分仓设置中地区代号为Z的仓库
3. 同城市仓库优先：订单中的收货地址与分配网点（仓库）在同一城市
4. 同城市门店优先：订单中的收货地址与分配网点（店铺）在同一城市
5. 其它仓库优先：非同城市仓库
6. 其它门店优先：非同城市门店
7. 同套帐网点优先：按照分销系统设置的同套帐网点优先发货
8. 同管辖区网点优先：按照分销A232同管辖区下网点优先发货；

子策略：

1. 总库存大优先：根据订单明细匹配库存数量最大的网点
2. 距离近优先（省市区）：订单中的收货地址与分配网点距离最近的网点；
3. 分配优先级大优先：分配网点在网点信息管理—分配网点中分配优先级数值越大的网点
4. 代号排序小优先：分配网点代号排序小的网点
5. 信用高优先：根据分配网点中信用高的优先发货；
6. 按省份发货网点优先：每个收货省份设置固定的网点发货；

销售网点策略：

1. 店铺负载：门店最大可发货的量，避免影响门店的线下销售业绩；

02/ 订单管理-订单拣货核对

功能背景：为防止发货网点出货时出错，出货前需要拣货核对，核对成功并且订单状态更新为已拣完，订单才可出货。

➤ 单选订单，拣货核实时自动带出订单明细

- 1) 若订单中物流单号不为空，先核对物流单号，再核对商品条码
- 2) 若订单中物流单号为空，直接核对商品条码

➤ 多选/不选订单，拣货核对需要先核对单号

- 1) 若订单中物流单号不为空，支持核对系统单号或者物流单号两种方式，核对成功后自动带出商品明细。若先核对物流单号，带出明细后再核对商品条码；若先核对系统单号，带出明细后需要核对物流单号成功后再核对明细
- 2) 若订单中物流单号为空，先核对系统单号，再核对商品条码

➤ 其他控制说明：

- 1.若核对单号为拦截状态，明细核对完成后方提示订单拦截，单据状态不更新；
- 2.核实时切换系统单号时，先判断前一单是否已完，已完就可以正常核对，未完声音提示，要再扫下第二张单号才能继续核对；
- 3.拣货核对界面，扫描的明细是做记忆的，部分拣货后可以扫描其他单据，回来可以继续拣剩余部分，未扫描完的单据状态将变成拣货中；
- 4.单选订单核对完成后，需切换另一单核对，必须重新进入拣货核对界面；
- 5.支持直接在扫描量中输入数值（不能大于订单量），回车后提交。

02/ 订单管理-订单自动收货

功能背景：品牌公司按照订单的收货状态进行会员积分，订单只有收到平台反馈过来的“确认收货”状态，CRM才会计算会员积分，否则无法计算，目前存在部分订单平台已收货但是中台未收到订单更新消息，中台状态仍为已发货，故无法给会员加积分。

解决方案：

1. 《基本信息设置-订单-交易平台》增加“自动收货天数”设置，根据不同平台设置
2. 《系统任务设置》界面增加任务（若无记录，点击任务列表下载）：用于设置每天指定时间点运行[当前日期指定天数前的已发货且未退完的系统订单更新状态为已收货]
 - 指定天数：按照订单的交易平台取指定平台1)中设置的“自动收货天数”
 - 未退完：系统订单明细的“数量” 加总 - “退货数量” 加总 > 0
3. CRM系统默认按照发货后积分，也可配置发货后或者收货后积分，同时也支持发货后/收货后+N天积分。

02/ 订单管理-黑名单条码

功能背景：

1. 处理平台赠品和券显示非法条码问题；
2. 物流费用补差价，顾客拍单独的商品链接；

应用场景：

顾客在平台购买的赠品或者优惠券不需要进入电商系统，可在平台将该类型商品的条码固定维护成：00000000（8个0），系统处理逻辑如下：

1. 若订单中明细均为00000000，该单不接入电商系统
2. 若订单中存在多条记录，其中一条明细为00000000，该单也不接入电商系统

02/ 订单管理-物流-快递推荐策略

功能背景：快递推荐策略，是为了当订单产生时，根据销售店铺、收发货地址、甚至订单金额等因素推荐最适合的快递公司。

➤ **支持的策略如下：**

1. 按照销售网点或者分配网点设置默认快递公司。同时设置，销售网点的快递公司优先。
2. 按照不同收货城市设置默认快递公司，例如江浙沪用什么快递、其他地方用什么快递。
3. 按照不同发货、收货地址设置默认快递公司。例如新疆、西藏等特殊地区区分对待
4. 按照订单金额区间设置默认快递公司。例如大单可以用顺丰
5. 按照买家备注要求。根据订单上的卖家备注的关键字匹配对应的快递公司。

➤ **策略优先级：**

1. 默认优先级：卖家备注>发货+收货省市默认物流>订单金额区间>收货省市>物流公司设置的网点>销售网点设置的物流公司>分配网点设置的物流公司
2. 系统参数设置-online_trades-defaultLogistics-levels参数配置物流策略执行顺序

02/ 订单管理-物流-快递面单



四联单



传统手写的支持面单，不做系统对接，发货人员手工录入到电商系统；



接口面单



例如顺丰丰桥，一般用于门店不打印门店的情况下使用，顺丰会提前将不粘胶二维码放在门店。发货人员录入物流单号，点击“物流寄件下单”通知快递上门揽件；



电子面单



例如菜鸟、快递鸟、京东无界、拼多多、顺丰、圆通、京东物流。这种模式发货网点必须具备打印电子面单的条件，通过平台或者物流公司接口获取物流单号和物流模板，再打印不粘胶电子面单。系统不做通知揽件，快递公司按照人为约定的时间点上门揽件。

02/ 订单管理-退货退款

闪退：闪退模式平台先垫付退款金额，退单确认收货后商家和平台做结算。

极速退包含如下几种情况：（其中第二、第三种情况为商家在平台上配置）

- 1、顾客申请退款，淘宝垫付极速退款
- 2、顾客申请退货，淘宝自动发送默认退货地址，极速同意并且极速退款
- 3、顾客申请退货，买家已同意申请，顾客输入退货物流，淘宝垫付极速退款

处理方式：淘宝天猫自动获取，京东需要手动下载

特殊说明：平台上若极速同意了，当退货单申请的退货金额与退货明细总金额不一致的情况下，无法自动获取到平台上的审核状态，需要系统内再次人工审核。

02/ 订单管理-退货-退单修改

退单下载下来以后，会对退单有一系列的修改动作。

1. 标记为手动，退单被客服人员在交易平台操作退款了，继续使用浪沙电商退款时会报订单已发货的错误提示，需要标记手动；
2. 拒绝申请：其中上传凭证，天猫平台为必填字段，且凭证图片限制为130K以内，其它平台不做限制。

02/ 订单管理-退货-常见场景

1、顾客刚下完订单，卖家商品**未发货**，顾客想退款

- 1) 顾客先申请退款，电商生成退款单（申请中）并拦截订单
- 2) 订单退款成功后，会直接取消原订单，并释放库存

2、顾客下完订单，卖家商品**未发货**，顾客想退部分商品

- 1) 顾客在交易平台选择申请退款，电商生成退款单（申请中）并拦截原订单，需要对原订单进行拆单，拆分界面中自动带出拆分数量为退款数量
- 2) 拆分成功后生成两张新的订单，一张为退款明细，单据状态重置为未审核并释放库存，退款单上的原系统单号更新为新单的系统单号；另一张不退款的订单，单据状态重置为未审核并释放库存，需要重新分配库存组
- 3) 拆分完成后，退款单再次点击同意申请，成功退款后，对应的订单状态更新为取消

3、顾客下完订单，卖家商品**已经发货**，顾客未收到货，顾客想退货（拒收）

情况1：

- 1) 顾客在交易平台选择申请退货，电商生成退货单（申请中），快递拒收返回发货网点确认收货后，退款给顾客

情况2：

- 1) 顾客在交易平台选择申请退款，电商生成退款单（申请中），需要将退款转成退货
- 2) 转成退货后，走退货流程，卖家收到货后再退款给顾客

4、顾客下完订单，卖家商品**已经发货**，顾客收到货，货品损坏，卖家同意只退款不退货，顾客需要退款

情况1：

- 1) 顾客在交易平台选择申请退款，电商生成退款单（申请中），需要将退款单明细清空，退款费用记录在其他费用中
- 2) 最终卖家同意退款申请，退款给顾客

情况2：

- 1) 顾客在交易平台选择申请退货，需要让顾客改成申请退款，走情况1的流程

02/ 订单管理-退货-常见场景

5、顾客下完订单，卖家商品**已经发货**，顾客收到货，想部分商品退货

情况1：

1) 顾客在交易平台选择申请退货，电商生成退货单（申请中），仓库根据退货单进行收货确认，再退款给顾客

情况2：

1) 顾客在交易平台选择申请退款，电商生成退款单（申请中），需要将退款转成退货

2) 转成退货后，走退货流程，卖家收到货后再退款给顾客

6、顾客在交易平台上买了2件一样的商品

情况1：

1) 顾客需要退货一件，在交易平台上申请退货，退货金额申请为1件的金额，电商生成退货单（申请中），明细数量为2，客服人员审核前需将明细退货数量改成1，之后仓库根据退货单进行收货确认，再退款给顾客

情况2：

电商系统内其中一件已经发货，一件未发货，顾客2件都不想要了，平台上申请了退货。

1) 电商生成退货单（申请中），明细数量为1，退货金额为2件的金额，客服人员需要在平台上单独操作退款，电商系统内将退单标识手动，点击编辑之后再点击保存，保存后表头退货金额会自动更新成1件的金额，之后退单正常审核收货。再手工导入1张退款单，数量为1，正常审核退款

情况3：

电商系统内其中一件已经发货，一件未发货，顾客2件都不想要了，平台上申请了退款。

1) 电商生成退款单（申请中），明细数量为2，退货金额为2件的金额，客服人员需要在平台上单独操作退款，电商系统内将退单标识手动，点击编辑，将退款明细数量改成1之后再点击保存，保存后表头退货金额会自动更新成1件的金额，之后退单正常审核退款。再手工导入1张退货单，数量为1，正常审核收货

7、顾客在交易平台上买了2件商品并带有1件赠品

情况1：

电商系统内二件还未发货，顾客2件都不想要了，平台上分别对两件商品申请退款。

1) 电商生成两张退款单，退款单A的明细是1件商品和1件赠品，退款单B的明细是1件商品和1件赠品。

选择订单A或者B任意一张退款单，点击“编辑”，把赠品数量改成0，保存。在到订单

02/ 订单管理-退货-异常包裹处理

1、退货无头件的处理方式：

无头件的定义：包装破损，面单破损，导致寄件人信息与物流单号信息不全；

建议方案：首先进行拆包处理，根据商品在退单中查询，如匹配多单则需要客服协助处理，客服找单联系顾客核实退单。

02/ 订单管理-换货

➤ 天猫换货

1. 顾客购买商品A 尺码220，订单收货完成后，可以申请换货，换成商品A 尺码225（只能同款换货）；
2. 电商系统获取后生成“换货”类型的退货单，包含商品A尺码220和尺码225；
3. 退货单收货完成后，系统生成新的订单，明细为换货商品A 尺码225，按照正常的订单流程发货；

➤ 京东换货

1. 顾客购买商品A 尺码220，订单收货完成后，可以申请换货，换成商品A 尺码225（只能同款换货）；
2. 电商系统获取后生成“退货”类型的退货单，包含商品A尺码；
3. 退货单收货完成后，京东自动产生换货商品A 尺码225的新订单，按照正常的订单流程发货；

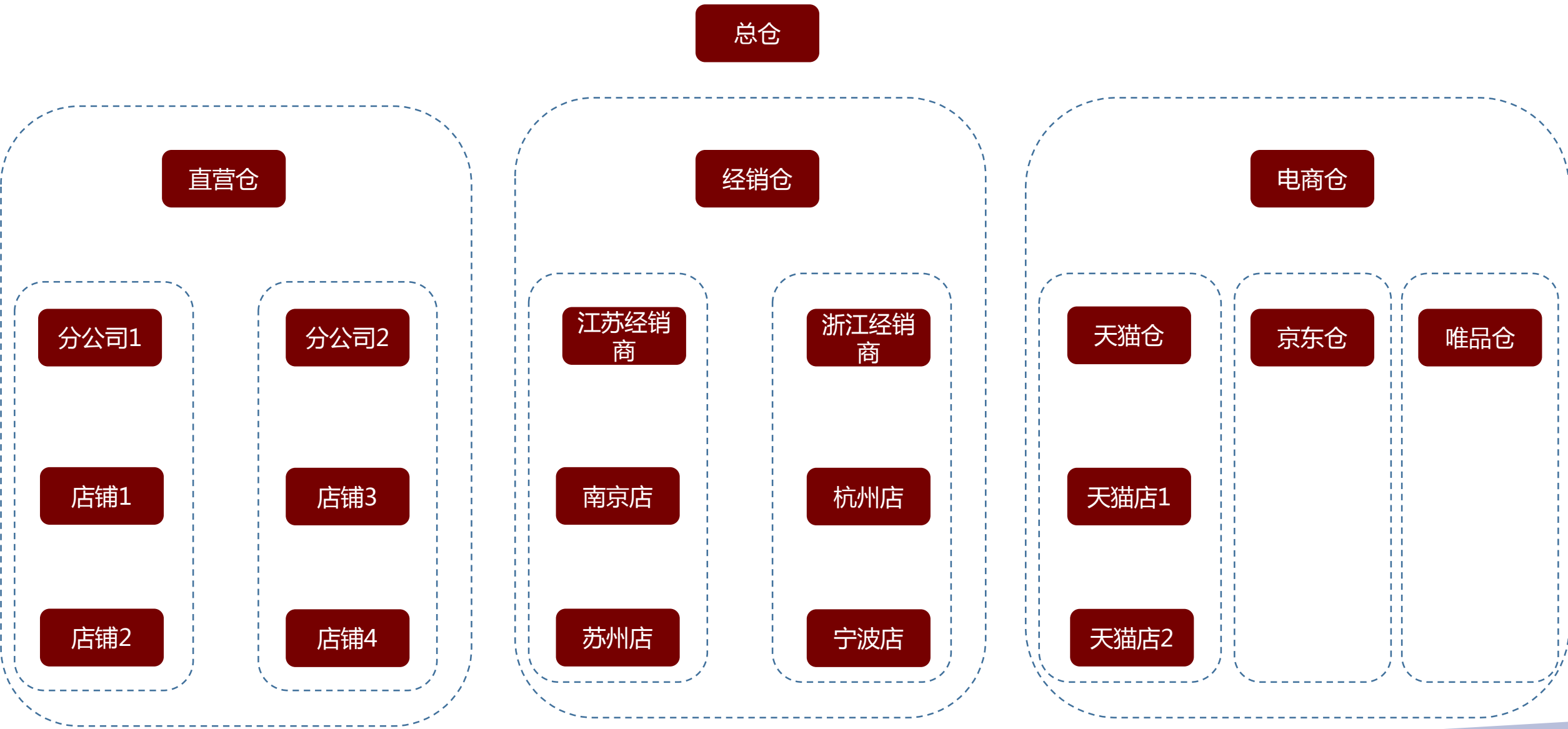
03/ 全渠道库存管理的价值

新零售背景下，随着销售端业务的不断变革，时尚零售行业需要新的库存供给模式，对现有库存资源进行整合与高效利用。

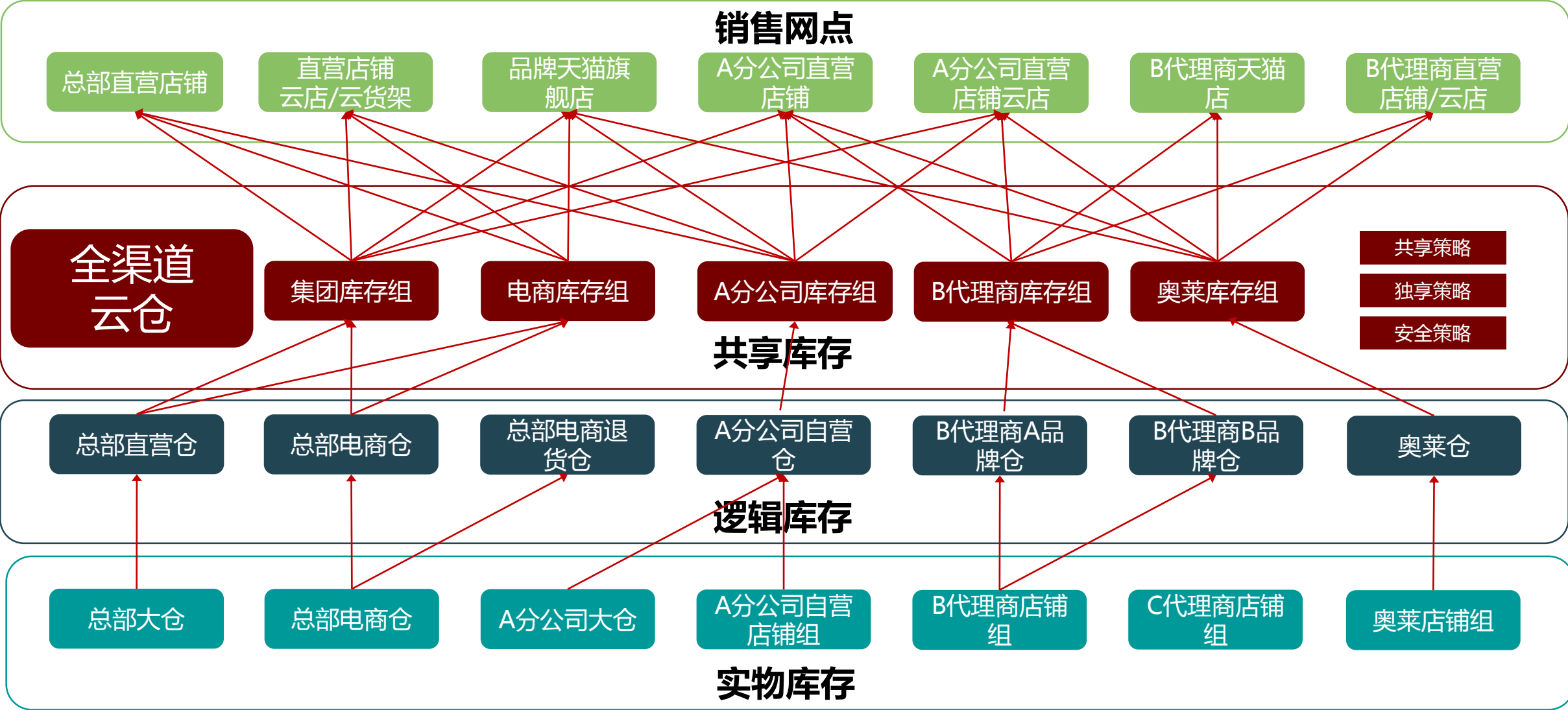
库存中心实现对库存的共享、独享等方式的整合，根据业务需求配置以满足各种库存供给场景，同时实现对库存的全盘管控。浪沙全渠道新零售管理平台通过对各个渠道网点构建虚拟云仓的方式，可以剥离实体网点销售和库存的物理关系。真正做到了只要全渠道有货，所有渠道随便卖的情况。



03/ 传统库存结构示意图

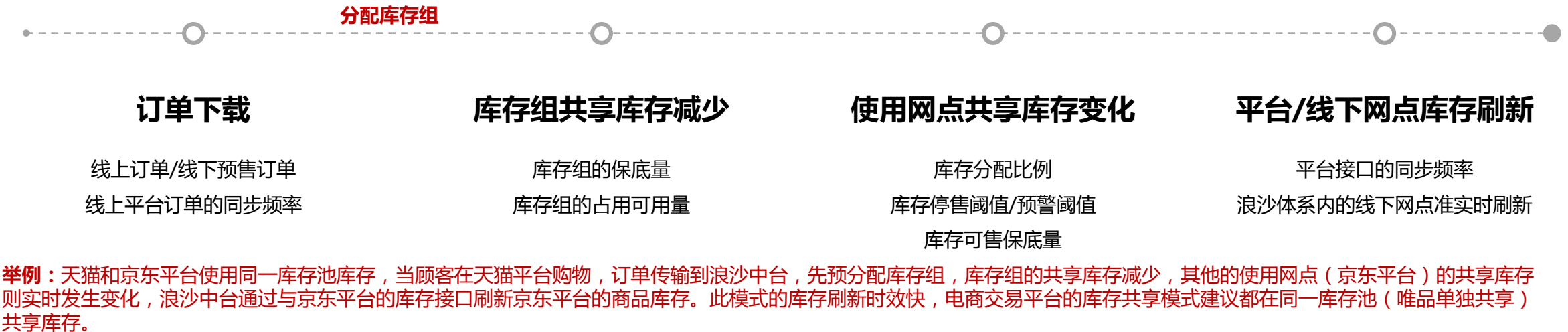


03/ 全渠道库存结构示意图

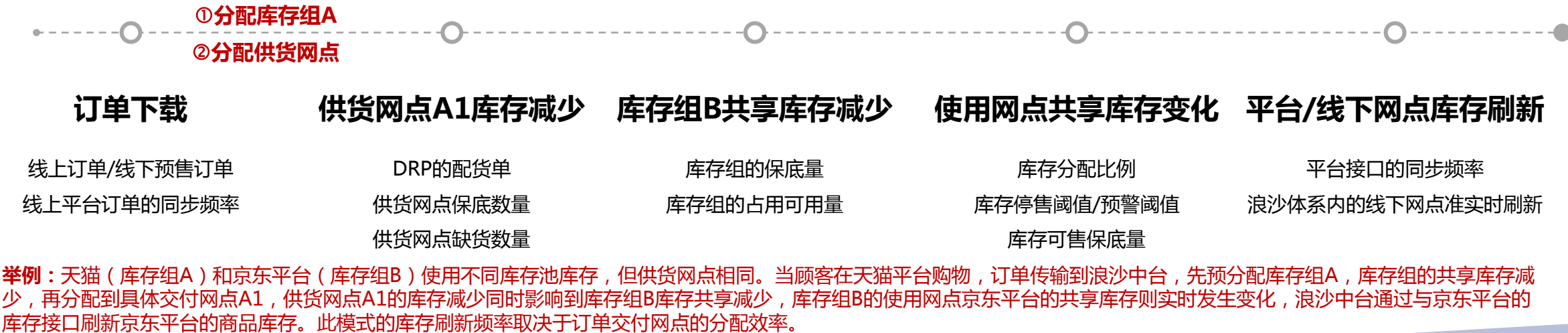


03/ 全渠道库存变化刷新时间

多个交易平台使用相同库存池



多个交易平台使用不同库存池但供货网点相同



03/ 全渠道库存变化刷新时间

实时库存

- 浪沙体系的仓库、店铺、经销商之间的库存完全实时，保证各点之间的库存实时准确

极速同步

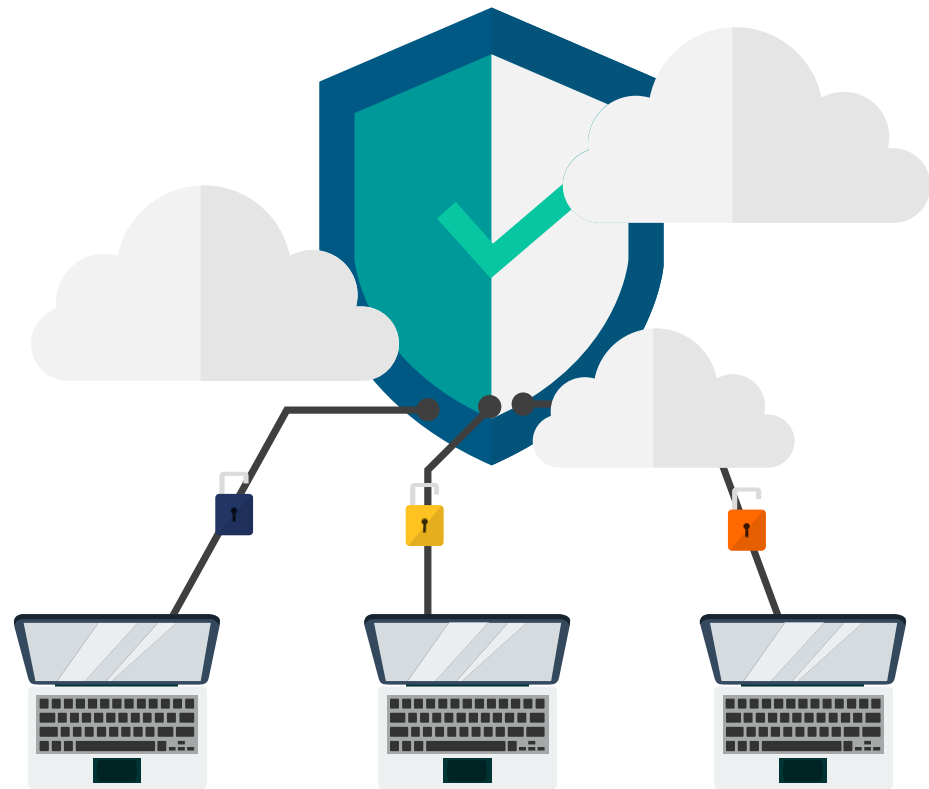
- 与交易平台间库存采用增量、全量的同步方式保证实时
- 库存深度低商品采用高频同步，库存时差控制1分钟以内

库存保底

- 支持库存保底机制，针对特殊商品或网点设置保底库存，保证库存底线

安全机制

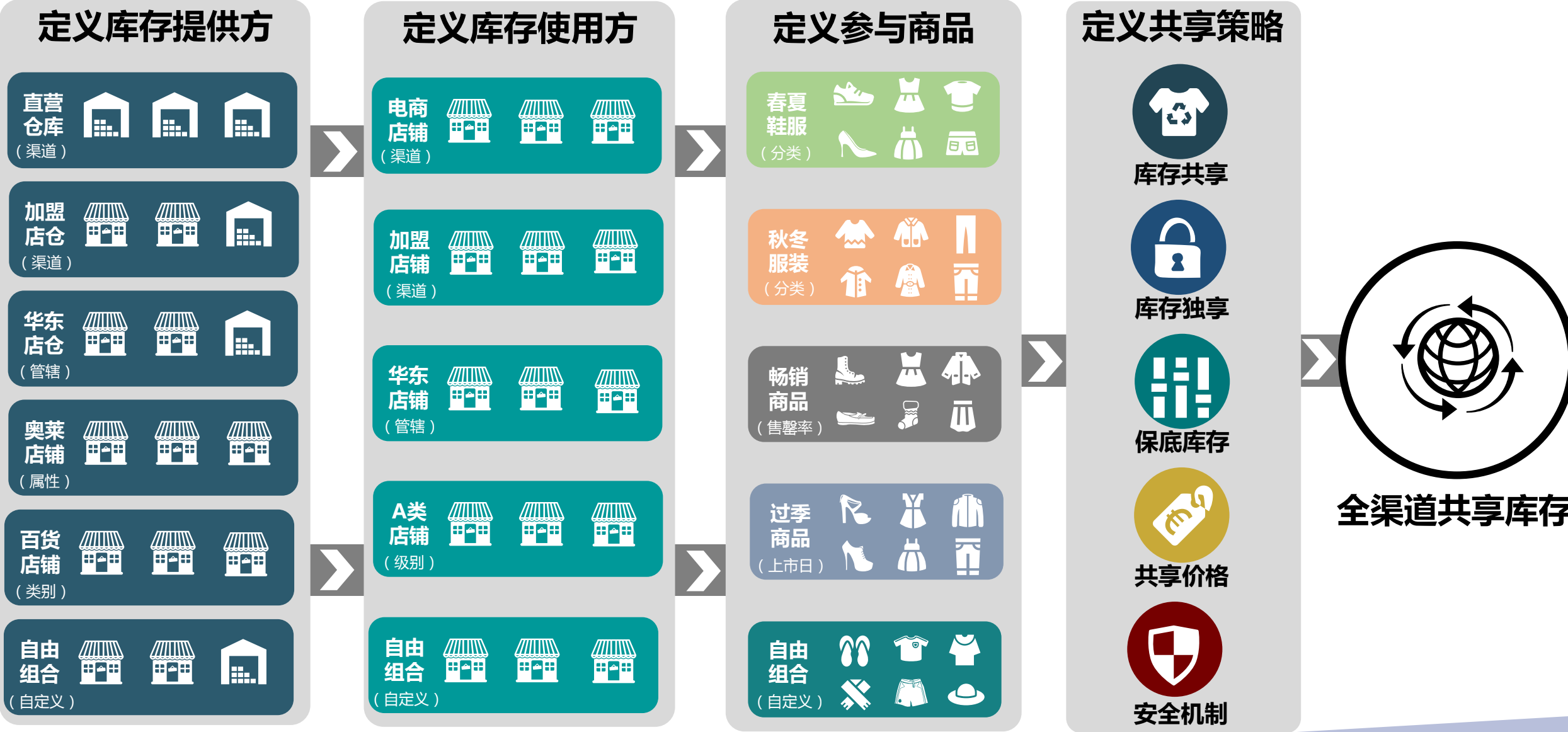
- 按照不同渠道分配不同库存比例，降低库存放大系数
- 支持设置安全阈值，实施监控阈值，库存达到阈值后对库存进行下架或仅供给单个渠道



03/ 全渠道库存的核心要素



03/ 全渠道库存共享控制的涉及因素



03/ 全渠道库存共享示例1-自营体系库存共享模式-R公司案例分享

R体育是国内最大的体育用品零售公司之一，专业经营耐克、阿迪达斯等国际著名运动品牌，门店规模逾1000家。



业务特点

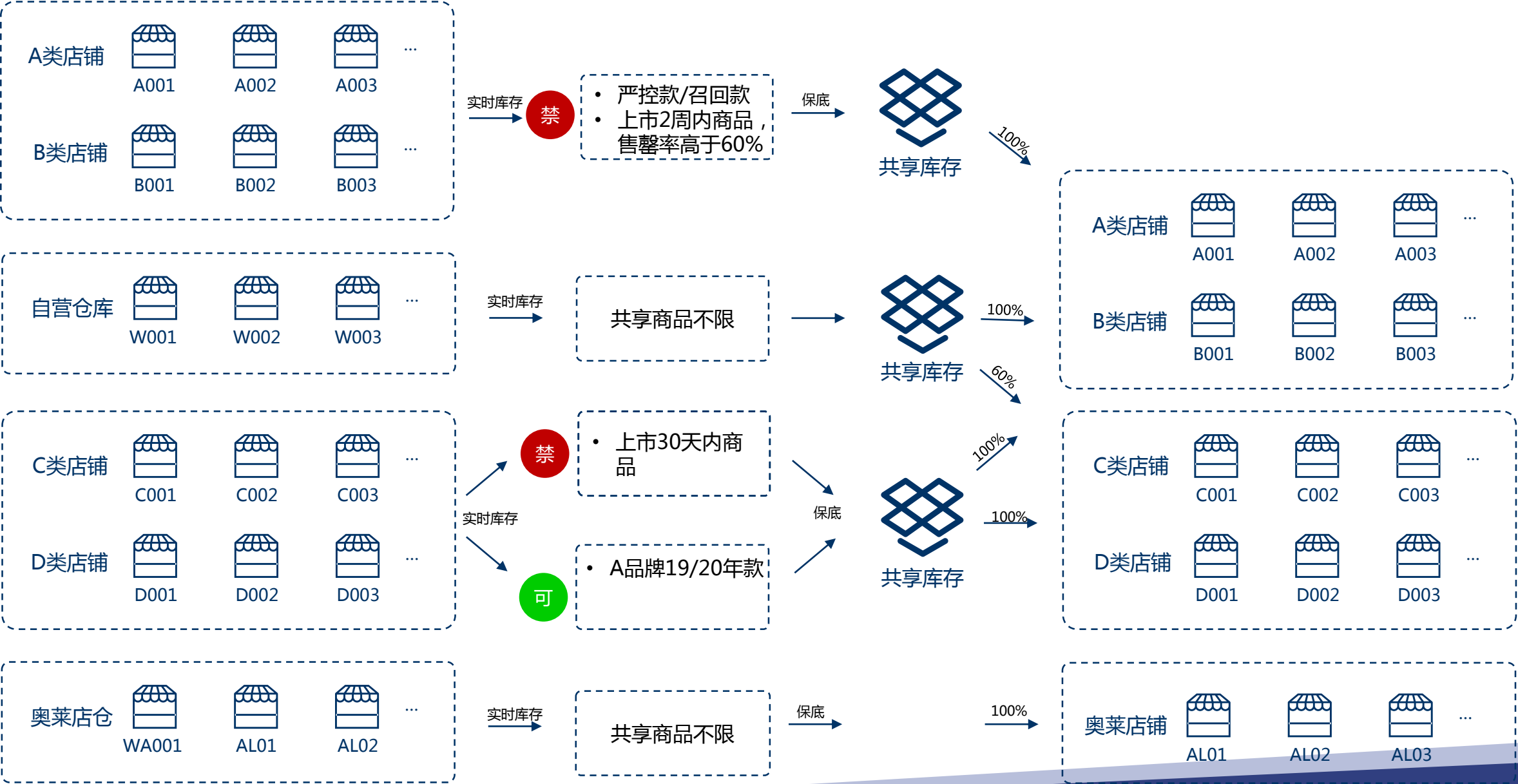
- 门店全直营，注重商品运营，商品调拨频率极高
- 各级别门店的商品运营策略差异大
- 商品上市生命周期及售罄表现影响商品运营策略
- 正价奥莱渠道分离
- 特殊商品有销售渠道限制



落地亮点

- 满足复杂的商品共享策略，在共享的基础上实现对货品控制的要求
- 线下全部门店实现库存共享，降低商品调配频率，抓住绝大部分门店缺货销售
- 线下门店都可接待小型团购业务

03/ 全渠道库存共享示例1-自营体系库存共享模式-R公司案例分享



03/ 全渠道库存共享示例2-集团化共享模式-S公司案例分享

S股份有限公司，为中国领先的鞋业品牌运营商，旗下自有及代理时尚品牌10余个，门店规模逾2000家。



业务特点

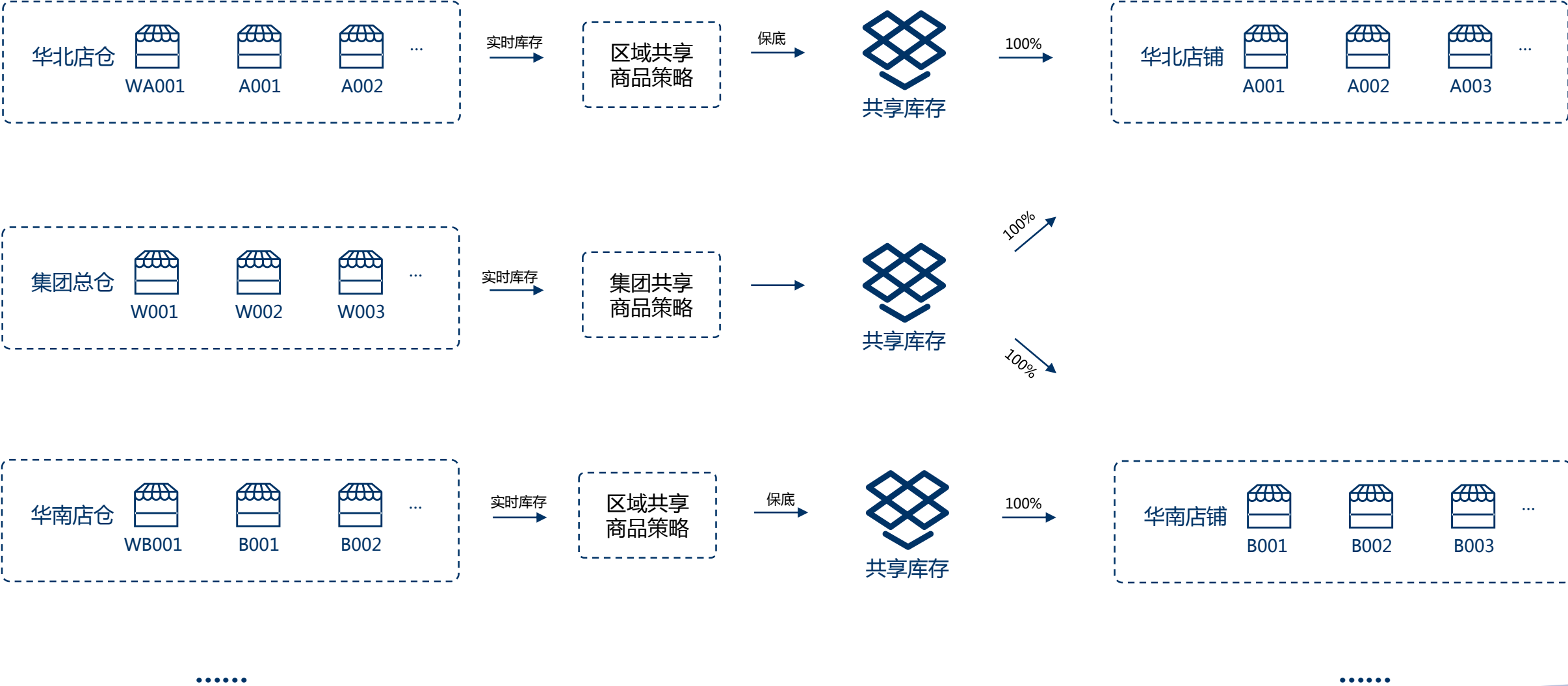
- 集团企业，旗下十余家分公司内部独立核算
- 各分公司库存深度大、日常缺货销售分公司内部调拨基本解决



落地亮点

- 实现各分公司内部库存完全共享
- 全部门店实现库存共享，加快库存消化速度

03/ 全渠道库存共享示例2-集团化共享模式-S公司案例分享



03/ 全渠道库存共享示例3-线上线下库存共享模式-G公司案例分享

G实业有限公司，主要从事国际奢侈品牌鞋履的销售，旗下运营的近10个国际一二线奢侈鞋履品牌，实现线上线下业务的同步发展。



业务特点

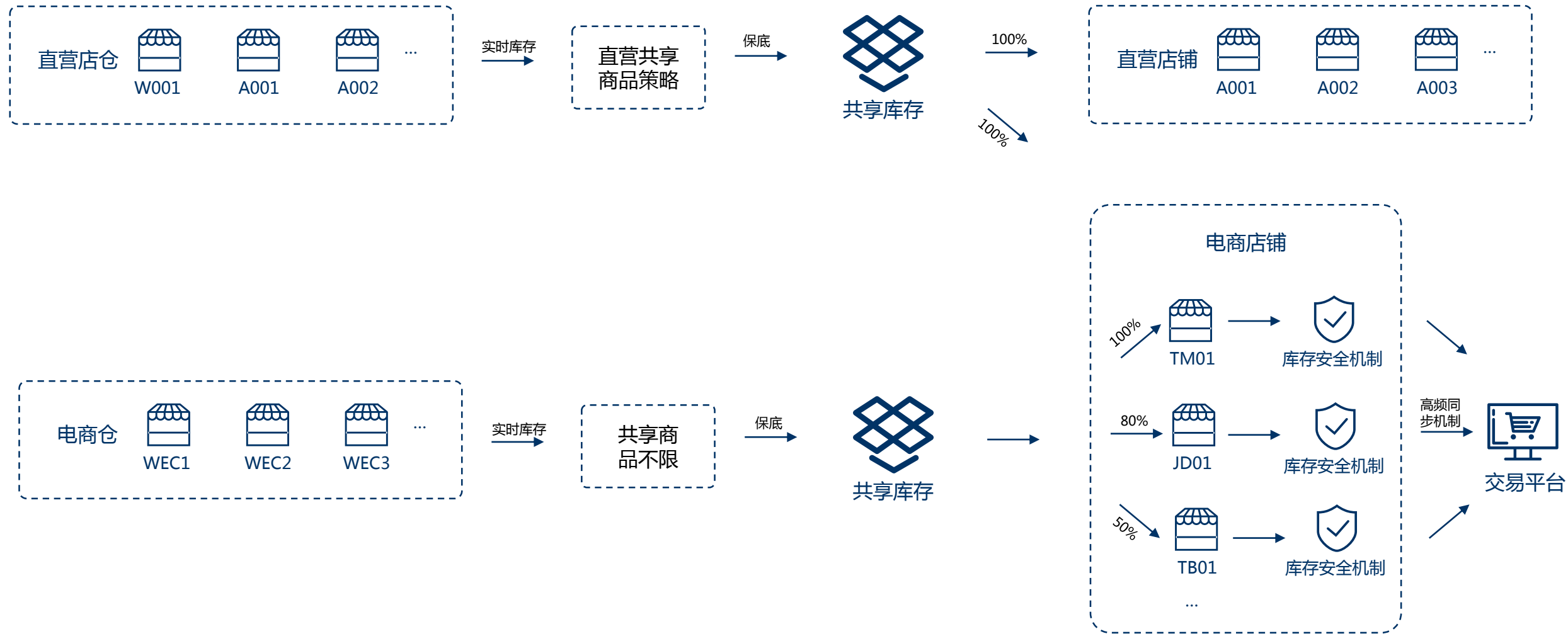
- 商品单价高
- 商品库存深度极浅
- 商品只能在单独渠道销售，利用率低
- 电商渠道超卖率高



落地亮点

- 实现电商、直营内部及各渠道之间的库存共享，提高库存利用率
- 通过共享策略及安全机制，极大的降低电商超卖率

03/ 全渠道库存共享示例3-线上线下库存共享模式-G公司案例分析



03/ 全渠道库存共享示例4-直营经销库存共享模式-L公司案例分享

L商贸有限公司，主要从事国际休闲男装代理，除直营门店之外，经销业务占有很大比例。



业务特点

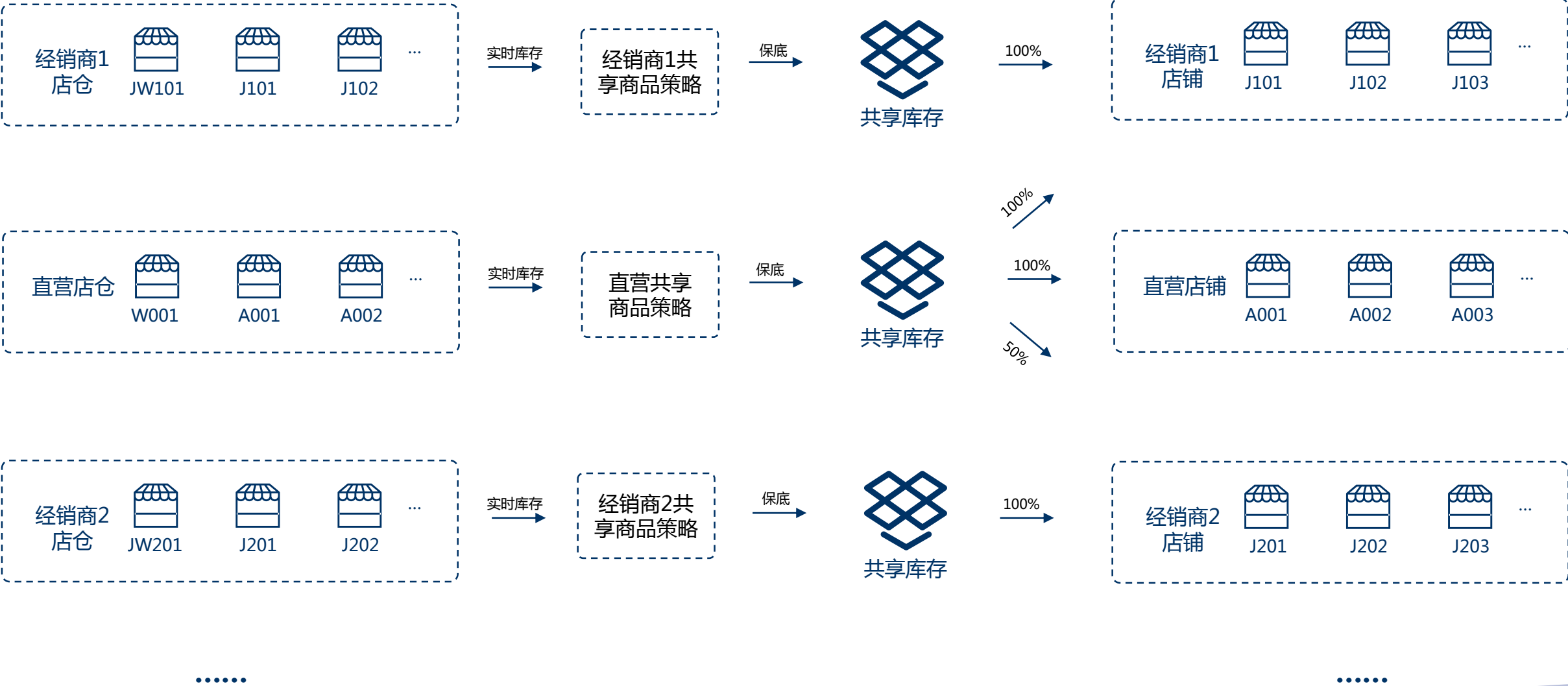
- 经销商业务占比极大，且均使用品牌方系统
- 存在多种经销模式，联营、寄卖、买断；且同一经销商店铺多种模式共存



落地亮点

- 实现经销商自有体系内，及经销商与直营体系之间的库存共享，为经销商赋能，提高经销商的整体销售
- 解决直营与经销体系之间库存共享所涉及的多种模式的结算问题

03/ 全渠道库存共享示例4-直营经销库存共享模式-L公司案例分享



03/ 全渠道库存概念解析

库存方案逻辑说明地址：<https://runsa.yuque.com/docs/share/d3605093-0eda-4f65-b9f8-774d755290fe?#>

1.全渠道库存组概念澄清

设置供货网点及使用网点的对应关系，供货网点和使用网点可存在于多个库存组中

供货网点：提供商品库存的网点，可为仓库或店铺

使用网点：使用商品库存的网点，一般为店铺

完全共享：影响商品共享范围。完全共享则商品范围为供货网店可配存大于0的商品；非完全共享则商品范围为库存组设置的保底单或占用单的商品

2.全渠道库存策略澄清

① 总量库存分配：设置库存组下使用网点的分配比例

② 商品库存分配：针对指定使用网点设置特殊条码/商品标签的分配比例，此策略优先级高于[总量库存分配]

③ 安全库存策略

- 停售阈值：针对库存组中所有使用网点库存透出的熔断值，例如停售阈值设置3件，则当库存组中使用网点的共享库存小于等于3件时，对外透出0，对外透出的库存包括同步线上平台库存，以及全渠道共享库存服务使用到的库存；
- 预警阈值：与停售阈值概念类似，增加排除库存组中某一网店不受控制，其它网点受预警阈值控制；当前策略库存组共享库存 $\leq$ 设置值，则共享库存单独给某一个网点使用，其他网点共享库存为0；
- 可售保底量：针对库存组设置共享商品总的可售保底量，例如可售保底量设置3件，库存组中使用网点的的所有商品共享库存减3。

可售保底量的场景举例：

为预防全渠道超卖的情况，会设置停售阈值，当共享库存低于阈值时，将可售库存置为0，如共享库存：10，停售阈值：8，店铺可售库存仍显示为10,但其实店铺只能卖2件，需要将可售库存显示为2。

解决方案：增加可售保底量，以上情况可售保底量设置为8，可售库存即显示为2

03/ 全渠道库存概念解析

3.全渠道使用网点可售库存澄清

库存计算			
库存概念		计算公式	相关说明
供货网点库存汇总S1		= 供货网点的可配存（排除当天设置不分配规则的网点） - 供货网点保底数量 - 供货网点缺货数量	1) 可配存=供货网点实物存-已配未发量（包括DRP配货单、全渠道已配未发量） 2) 网点不分配规则：《网点信息管理-分配网点》针对分配网点设置指定日不参与库存分配，规则包括每周几、指定日期段不分配（不分配场景：仓库周末不发货、店铺指定日活动不参加全渠道发货等） 2) 供货网点保底数量：【库存保底单】设置供货网点的保底数量，如同个供货网点存在多个保底单，生效审核时间最新的保底单（保底即设置不共享的库存量） 3) 供货网点缺货数量：订单指派供货网点后，在订单交付过程中，供货网点因帐实不符或商品残次等原因手动标记缺货或部分缺货的商品数量
库存组共享库存S2		= S1 - 库存组保底数量 - 库存组占用可用库存 - 库存组占用未分配 - 库存组共享未分配	1) 库存组保底数量：【库存保底单】设置库存组的保底数量，如同个库存组存在多个保底单，生效审核时间最新的保底单 2) 库存组占用可用库存：对库存组设置的占用单，对某些使用网点专供占用的库存剩余量（即占用单数量-订单占用已用） 3) 库存组占用未分配：订单分配库存组使用库存组中的占用库存量，订单已分配库存组未分配网点的数量 4) 库存组共享未分配：订单分配库存组使用库存组中的共享库存数量，订单已分配库存组未分配网点的数量
使用网点共享库存X1		= S2 * 【库存分配策略】该使用网点设置的分配比例	1) 分配比例：优先取[商品库存分配]，再取[总量库存分配]
使用网点可售库存X2		= X1 - 库存组可售保底量 + 使用网点占用可用库存	1) 使用网点可售库存特殊处理为0的场景： a.指定条码是否在商品可售策略中，不在商品可售策略，则X2=0 b.共享库存<=停售阈值，则X2=0 c.共享库存<=预警阈值，则除仅供网点外，其他网点X2=0 2) 库存组可售保底量：【库存分配策略-安全库存策略】中设置 3) 使用网点占用可用库存：库存组占用单设置的使用网点占用库存-占用单未配量-占用单已用量

03/ 全渠道库存概念解析

相关概念列表：

- 1.可配存=供货网点实物存-已配未发量（包括分销配货单、全渠道已配未发量）
- 2.不分配规则网点：全渠道网点设置-分配网点-不分配规则（包括几月几日至几月几日不分配，周几不分配）
- 3.供货网点保底量：对供货网点单店设置库存保底数量，设置到商品标签或者商品条码的保底数量，即按供货网点设置不共享的库存量
- 4.供货网点缺货库存量：订单派给供货网点后，供货网点在系统中操作了缺货的商品在供货网点点缺货时的可配存数量
- 5.库存组保底量：对库存组设置的保底单，库存组保底单生效最后一次审核的保底单
- 6.库存组占用剩余量：对库存组设置的占用单，对某些使用网点专供占用的库存剩余量（占用单数量-订单占用已用数量）
- 7.占用单未配量：订单分配库存组使用库存组中的占用库存量，订单已分配库存组未分配网点的数量
- 8.库存组共享未配量：订单分配库存组使用库存组中的共享库存数量，订单已分配库存组未分配网点的数量
- 9.库存组共享可用库存=供货网点的可配存（排除设置了不分配规则的网点）- 供货网点保底数量-供货网点缺货数量-库存组保底量-库存组占用剩余数量-占用单未配量-库存组共享未配量
- 10.库存组商品分配比例：库存组库存按商品设置共享比例，例如对使用网点C1设置sku 001共享80%，sku 002共享70%
- 11.库存组总量分配比例：库存组对使用网点设置的分配比例，例如对使用网点C1设置共享60%，C2共享80%
- 12.商品标签：可以按照策略（商品的属性，分类，售罄率等）
- 13.商品可售策略：针对某些店铺设置可以售卖的商品范围，设置到商品标签
- 14.库存组停售阈值：针对库存组中所有使用网点库存透出的熔断值，例如停售阈值设置3件，则当库存组中使用网点的共享库存小于等于3件时，对外透出0，对外透出的库存包括同步线上平台库存，以及全渠道共享库存服务使用到的库存
- 15.库存组预警阈值：与停售阈值概念类似，增加排除库存组中某一网店不受控制，其它网点受预警阈值控制
- 16.库存组可售保底量：针对库存组设置共享商品总的可售保底量，例如可售保底量设置3件，库存组中使用网点的所有商品共享库存减3
- 17.使用网点共享可用数量=库存组共享可用库存*(库存组分配比例)- 库存组停售阈值（达到条件）-库存组预警阈值（达到条件）-库存组可售保底量
- 18.使用网点占用可用库存：库存组占用单设置的网点占用库存-占用单未配量-占用单已用量
- 19.使用网点可售库存=使用网点共享可用数量+使用网点占用可用库存

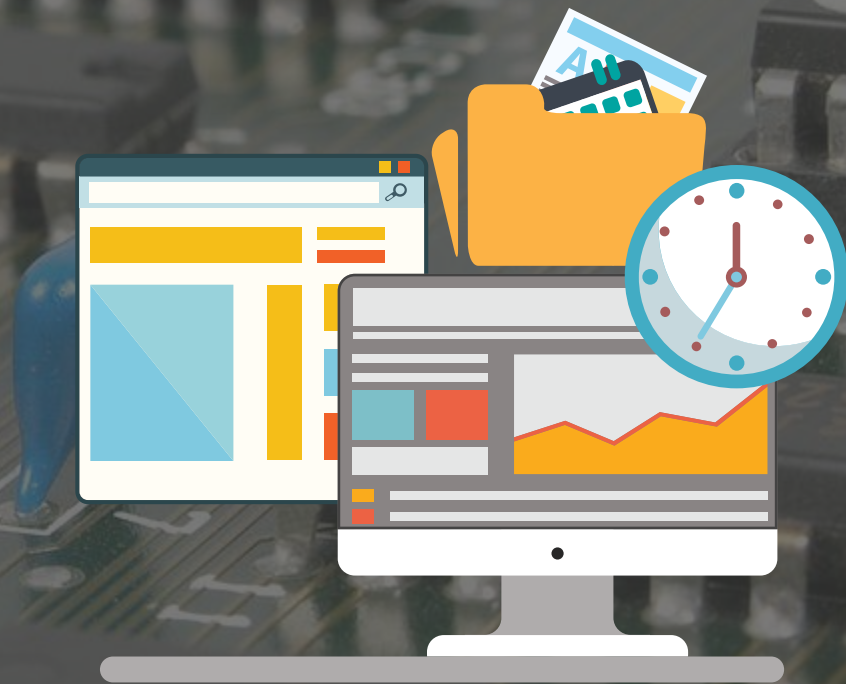
03/ 库存其他策略和报表

库存组网点策略设置：按照标签策略设置生效的库存组供货网点、销售网点以及网点资料中的销售网点、分配网点，解决新开店新建网点的问题；

库存锁定查询报表：查询云店、POS端未付款的全渠道订单锁定的库存明细；

04/ 全渠道结算管理

全渠道在改变销售渠道和库存组织方式的时候，也改变了原有的组织之间，组织与个人之间的结算关系。这也是整个全渠道在推广过程中工作量最大，最容易产生分歧的环节。浪沙全渠道平台，支持按单据数量，金额，利润分成结算给销售方，发货方，营业员，承运方，运营方等自定义多方的分成结算。结算中心成为我们全渠道推广的坚实保障。



04/ 全渠道结算管理

◆ 缺货销售

相同结算主体内的结算；（例如：直营门店之间、同一个经销商的门店之间）

1. 业绩归属（一般业绩归属于销售网点。）
2. 佣金结算（一般销售网点和发货网点共享佣金。）

不同结算主体的结算；（例如：独立结算的分公司、总部和经销商之间）

1. 业绩归属（一般业绩归属于销售网点。）
2. 佣金结算（一般销售网点和发货网点共享佣金。）
3. 组织结算（销售网点所属组织和发货网点所属组织，形成买卖关系。）

04/ 全渠道结算管理

◆ 线上订单、线下交付

线上订单、直营交付；

1. 业绩归属（一般归属销售门店）
2. 佣金结算（一般销售网点和发货网点共享佣金。）
3. 组织结算

线上订单、经销商交付；

1. 业绩归属（一般归属销售门店）
2. 佣金结算（电商平台抽取整体的佣金。）
3. 组织结算（总部和经销商之间，形成买卖关系。）

04/ 全渠道结算管理

1. 结算方：销售方、销售营业员、发货方、发货人、自定义；
2. 结算模式：按单、按件、按分类
3. 结算方式：按固定金额、按比例
4. 结算价格依据：商品结算额-档案成本额、商品结算额、商品结算额-固定分成额（扣减本策略中固定分成额部分）、商品结算额-档案地区额；
5. 结算金额上下限
6. 结算节点：商家发货后，顾客收货后多少天结算；



业务场景

缺货销售

线上订单
线下发货

多结算主体

相同结算主体

直营门店之间
同一个加盟商门店之间

跨结算主体

直营与加盟商之间结算

电商与直营

电商与经销商

结算方式

按单

按件

业绩分成

固定金额

营业员激励

买卖结算



系统账务处理
自动账单

RUNSA 让生意更简单